

学校编码：10384

学号：17920111150669

廈門大學

硕士学位论文

U公司销售业务流程优化研究

A Study on Sales business Process of U  
Company

戴帆

指导教师：吴翀

专业名称：工商管理硕士(MBA)

答辩日期：2015年5月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外，该学位论文为( )课题(组)的研究成果，获得( )课题(组)经费或实验室的资助，在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名)：

年 月 日

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文(包括纸质版和电子版)，允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

(        )1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于  
年 月 日解密，解密后适用上述授权。

(        )2. 不保密，适用上述授权。

(请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。)

声明人(签名)：

年    月    日

## 摘 要

在全球经济一体化发展的背景下，国际自由贸易趋势明显，我国经济进入深度调整。随着2013年中国（上海）自由贸易试验区的正式挂牌成立，B2G2C型跨境电子商务试点成为当前国家推行的重点方向之一，是我国紧跟国际形势的重要举措。紧抓机遇、改革创新是企业持续发展的原动力。U公司作为行业标杆企业，在当前的市场环境下已经面临业务发展问题，其销售业务流程优化迫在眉睫。论文以U公司销售业务流程优化为研究对象，对U公司的销售业务流程的现状进行分析，系统分析其中所存在的问题及其成因，并针对U公司的实际情况结合国家推行的B2G2C型跨境电子商务政策，提出了U公司销售业务流程优化方案。第一章绪论，主要阐述选题背景与研究意义、研究的主要内容及研究方法等。第二章通过阐述电子商务模式的定义及发展、商业模式、流程优化的相关理论内容，为下文U公司销售流程优化存在问题的分析及解决提供理论基础。第三章对U公司现有销售业务流程存在问题及成因进行分析，提出销售额面临增长瓶颈、进口清关环节流程费用难以优化、国内物流调拨费用逐年增高以及全国店库租赁费用面临大幅上升等方面四大主要问题。第四章针对问题提出U公司销售业务流程优化方案的具体设计：借助B2G2C型跨境电子商务优化进口环节以及区外“线上与线下相结合”。通过B2G2C型跨境电子商务监管信息对接、打造“020”线下门店、重新梳理公司组织架构、员工培训、市场推广等方面进行全面实施。第五章从店库租赁费用、物流调拨费用明显降低，部分进口商品终端价格下调，消费者满意度提高三个方面阐述了流程优化的效益。第六章结论提出论文的主要观点和不足，并对未来的研究方向进行展望。以上六章循序渐进，逐级深入，达到降低企业成本、优化商品价格、提高消费者满意度、提高企业竞争力的预期效益。同时，论文也对企业结合国家推行的B2G2C型跨境电子商务政策进行业务流程优化具备一定的参考意义。

**关键词：**跨境电子商务；销售业务流程；流程优化

## Abstract

In the context of global economic integration, the international free trade trend is clear. Our economy moves into a deep adjustment. With China (Shanghai) Pilot Free Trade Zone was formally established in 2013, B2G2C type of cross-border e-commerce has become the focus of a pilot implementation of the current direction and is followed by the international situation of important initiatives.

Seize the opportunity, innovation is the driving force for sustainable development of enterprises. U company as an industry benchmark for companies in the current market has been facing business problems. The optimization of sales business process of U Company should be done imminent. With the sales business process optimization of U Company as the research object, this paper analyzes the problems and give sales business process optimization by the actual situation of cross-border B2G2C type E-commerce. Research programs in this article may lead to lower business costs, optimize commodity prices, improve customer satisfaction, enhance the effect of the competitiveness of enterprises.

The first chapter introduces the background, the reason of choosing this study subject, the main content, research methods and so on. The second chapter describes the definition and development of e-commerce, business models, process optimization theory and provides theoretical foundation for the solutions of existing problems and optimization of sales process of U Company. Chapter Three analyzes U Company's existing sales process problems and the relevant causes and points out four major issues that are sales growth bottleneck, optimization difficulties of import clearance process cost, yearly domestic logistics price rising, and nationwide store and storage rental charge rising. Chapter Four comes up with detailed design plan for sales process optimization. The plan is to optimize the import process by B2G2C cross-border e-commerce and to combine online and offline sales. Through B2G2C cross-

border e-commerce monitoring information docking and building O2O offline stores, full scale operation of company re-organization, employee training and market promotion will be realized. Chapter Five explains the benefits of process optimization from three aspects, which are reduction of store and storage rental costs as well as logistics costs, reduction of some imported goods prices and the improvement of customer satisfaction. Chapter Six concludes the main standpoints of the paper, indicates the insufficient parts and conducts future research directions. All six chapters together reach the goal of reducing costs, optimizing pricing, improving customer satisfaction and enhancing company's competitiveness step by step. Meanwhile, the paper also combination implementation of national policies for business process optimization on the B2G2C type of cross-border e-commerce business has certain reference value.

**Keywords:** Cross-border E-commerce; Sales Process; Process optimization

## 参考资料

- [ 1 ] 孟祥梅. 敦煌网B2B2.0电子商务模式研究[D]. 山东大学,2009.
- [ 2 ] 张超张权. 快消品移动电子商务商业模式的构建研究——基于Osterwalder参考模型视角[J]. 情报科学,2011.
- [ 3 ] 盛亚徐璇. 商业模式研究的知识架构与阶段特征——文献计量分析方法[J]. 商业研究,浙江工商大学,2013.
- [ 4 ] Timmers,R. Business models for electronic markets[J]. Journal on Electronic Markets,1998,8(2)
- [ 5 ] 张戟. 商业模式的本质：价值链创新[N]. 销售与市场评论版,2011.
- [ 6 ] Rayport J F. The truth about internet business models[J]. Strategy and Business, 1999,16(3): 5-7.
- [ 7 ] 瑞维. 卡拉科塔、安德鲁. 惠斯顿. 电子商务的前沿[M]. 美国：1996.
- [ 8 ] Peter B. Seddon, and Geoffrey P. Lewis. Strategy and Business Models[M]. South Australia,,2003.
- [ 9 ] 傅翠晓. 黄丽华. 我国B2B电子商务服务模式的分类探讨[J]. 中国科技论坛, 复旦大学. 2010,(10):100-106
- [ 10 ] 谭晓林. 谢伟. 李培馨. 电子商务模式的分类、应用及其创新[J]. 技术经济,清华大学. 2010,29(10)
- [ 11 ] 崔树银. 电子商务环境下传统企业流程变革研究[M]. 同济大学. 2006.
- [ 12 ] Davenport, T.H. and Short. J.E. The new industrial engineering: information technology and business process redesign[M]. Sloan Management Review, 1990.
- [ 13 ] 高婷. A物流公司业务流程优化研究[M]. 北京交通大学. 2010.
- [ 14 ] 中国行业研究网. 我国白酒产业调整朝将纵深方向发展  
[ EB/OL ]. <http://www.chinairn.com/news/20140225/110647907.html> 2014
- [ 15 ] 酒类进出口商分会. 酒类进口统计分析[M]. 2014.
- [ 16 ] 艾瑞咨询机构. 2014年中国中小企业B2B电子商务行业年度检测报 [ EB/OL ].  
<http://report.iiresearch.cn/2136.html>, 2014.
- [ 17 ] 葛再雪. 物流园区规划的方法研究[D]. 同济大学硕士学位论文, 2008.
- [ 18 ] 海关总署. 2013年第59号[S]. 北京：2014.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库